



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Strategia Komunikacyjna Inspekcji Ochrony Środowiska w zakresie działalności kontrolnej

Działanie 5.2

Olga Łukasiewicz

Departament Inspekcji i Orzecznictwa

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Warszawa, 18, 19 listopada 2015 r.



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Strategia komunikacyjna. **2013 rok**

wrzesień: Powołanie grupy projektowej **GP-5.2:**

GIOŚ: Olga Łukasiewicz – DIiO Dominika Musiałowicz - DIiO, Ewa Glaba - DKR
Kinga Dębowska - WWMiPI Jadwiga Szczepaniak -DKR

WIOŚ:

Karolina Witos **Szczecin**

Marta Soroka **Bydgoszcz**

Agnieszka Kubicka

Poznań

Teresa Biel **Wrocław**



Marcin Dziedzic **Białystok**

Miłosz Jarzyński **Warszawa**

Grzegorz Uliński **Lublin**

Renata Cierpisz **Rzeszów**



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Strategia komunikacyjna.

2013 rok

wrzesień/październik:

- przegląd informacji podlegających udostępnieniu przez IOŚ w ramach działalności kontrolnej, pod kątem bezpieczeństwa danych osobowych



październik:

- wizyta studyjna w Norwegii w celu poznania stosowanych metod rozpowszechniania informacji w społeczeństwie (takich jak np. akcje tematyczne)
- opracowanie informacji o możliwościach zastosowania powyższych metod przez IOŚ



listopad:

- przegląd informacji podlegających udostępnieniu przez IOŚ w ramach działalności kontrolnej, pod kątem zgodności z ustawą o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie





Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Strategia komunikacyjna. 2014 rok

styczeń:



- spotkanie Grupy Projektowej 5.2 – wypracowanie założeń opracowania Strategii komunikacyjnej IOŚ, prezentacje poszczególnych przedstawicieli wioś w sprawie metod stosowanych w wioś w ramach udzielania informacji o środowisku w ramach prowadzonej działalności kontrolnej, w tym pod kątem bezpieczeństwa danych osobowych, ustalenie zakresu prac dla poszczególnych członków grupy

marzec:

- spotkanie Grupy Projektowej 5.2 – omówienie opracowanych poszczególnych rozdziałów, dyskusja, ustalenie zasad scalenia wszystkich części w jeden dokument, ustalenie harmonogramu prac i założenia do warsztatów zaplanowanych na kwiecień





Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Strategia komunikacyjna. **2014 rok**

marzec/kwiecień:

- wypracowanie pierwszej wersji Strategii, przygotowanie merytoryczne i organizacyjne warsztatów dla wioś, tłumaczenie Strategii na jęz. angielski i przesłanie dokumentu partnerowi norweskiemu do konsultacji





Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Strategia komunikacyjna



c.d. - 2014 rok

kwiecień:

- warsztaty dla przedstawicieli WIOŚ i delegatur z udziałem Partnera Norweskiego prezentujący założenia strategii komunikacyjnej

kwiecień:

- spotkanie Grupy Projektowej

do końca roku:

- prace redakcyjne prowadzone w trybie roboczym przez Grupę Projektową GP 5.2





Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Strategia komunikacyjna



2015 rok

- konsultacje projektu „Strategii komunikacyjnej” z nowopowstałym w Głównym Inspektoracie Ochrony Środowiska Wydziałem Strategii i Promocji

- Główny Inspektor Ochrony Środowiska akceptował dokument w dniu 3 listopada 2015r.



WYNIK

Opracowanie strategii komunikacyjnej w zakresie działalności kontrolnej IOŚ.



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Strategia Komunikacyjna Inspekcji Ochrony Środowiska w zakresie działalności kontrolnej

opracowana w ramach projektu „Monitoring efektów Projektu PL0100 „Wzmocnienie efektywności działalności Inspekcji Ochrony Środowiska, na podstawie doświadczeń norweskich” w ramach Programu Operacyjnego PL03 „Wzmocnienie monitoringu środowiska oraz działań kontrolnych” finansowanego ze środków Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego (MF EOG) na lata 2009 – 2014

Akceptuję:
GŁÓWNY INSPEKTOR
OCHRONY ŚRODOWISKA

Jerzy Kulski

Warszawa, 9.11.2015 rok

Lider Działania 5
Projektu MF EOG nr 421/2013

Olga Łukasiewicz

Kierownik Projektu
MF EOG nr 421/2013
Departament Współpracy z Gracznikami
Anna Łukowicz

Anna Rutkowska



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Grupa projektowa dokonała analizy i opracowała:

- Mocne i słabe strony oraz szanse i zagrożenia w celu wyboru rodzaju strategii
- Cele i kierunki strategii
- Grupy docelowe, dla których udostępniane są informacje
- Działania i narzędzia komunikacji
 - Komunikacja wewnętrzna
 - Komunikacja zewnętrzna
- Praktyczne sposoby realizacji strategii
- Ewaluację wprowadzania strategii



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Mocne strony

- Profesjonalizm, doświadczenie, kwalifikacje, wszystkie województwa, atrakcyjność informacji, obecność na międzynarodowych forach

Słabe strony

- Fluktuacja kadr, terminowość, brak nowoczesnych narzędzi , brak szkoleń z komunikacji

Szanse

- Wzrost aktywności samorządów, NGO, świadomości społecznej, zapotrzebowanie na dane IOŚ, poprawa relacji z odbiorcami informacji

Zagrożenia

- Częste zmiany i niespójność przepisów, negatywne nastawienie do administracji, niedofinansowanie IOŚ



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Cel strategiczny IOŚ – poprawa stanu środowiska

Strategia komunikacyjna

Cel:

Systematyczna budowa **pozytywnego wizerunku** IOŚ wśród wszystkich grup zainteresowanych efektami pracy Inspekcji poprzez aktywne działania prezentujące efekty pracy i osiągnięcia Inspekcji.



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Cele częściowe

1. dostarczenie opinii publicznej wiedzy na temat kompetencji, zadań i funkcjonowania Inspekcji Ochrony Środowiska – **budowanie autorytetu Inspekcji,**
2. **budowanie społecznego poparcia** i zaangażowania obywateli w realizację zadań ustawowych Inspekcji Ochrony Środowiska,
3. **upowszechnianie informacji o środowisku** i jego ochronie, w tym informacji o działalności kontrolnej Inspekcji.



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



4. **upowszechnianie mechanizmów współpracy** z organizacjami, stowarzyszeniami i społeczeństwem,
5. zapewnienie efektywnej **współpracy**, wymiany doświadczeń i dialogu z **organami ochrony środowiska**,
6. **wczesne reagowanie** na problem, szybki przepływ informacji – **poprawa komunikacji wewnętrznej**,
7. sprawne i rzeczowe **przekazywanie informacji mediom** (telewizja, radio oraz prasa) dot. podejmowanych działań z zakresu ochrony środowiska.



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



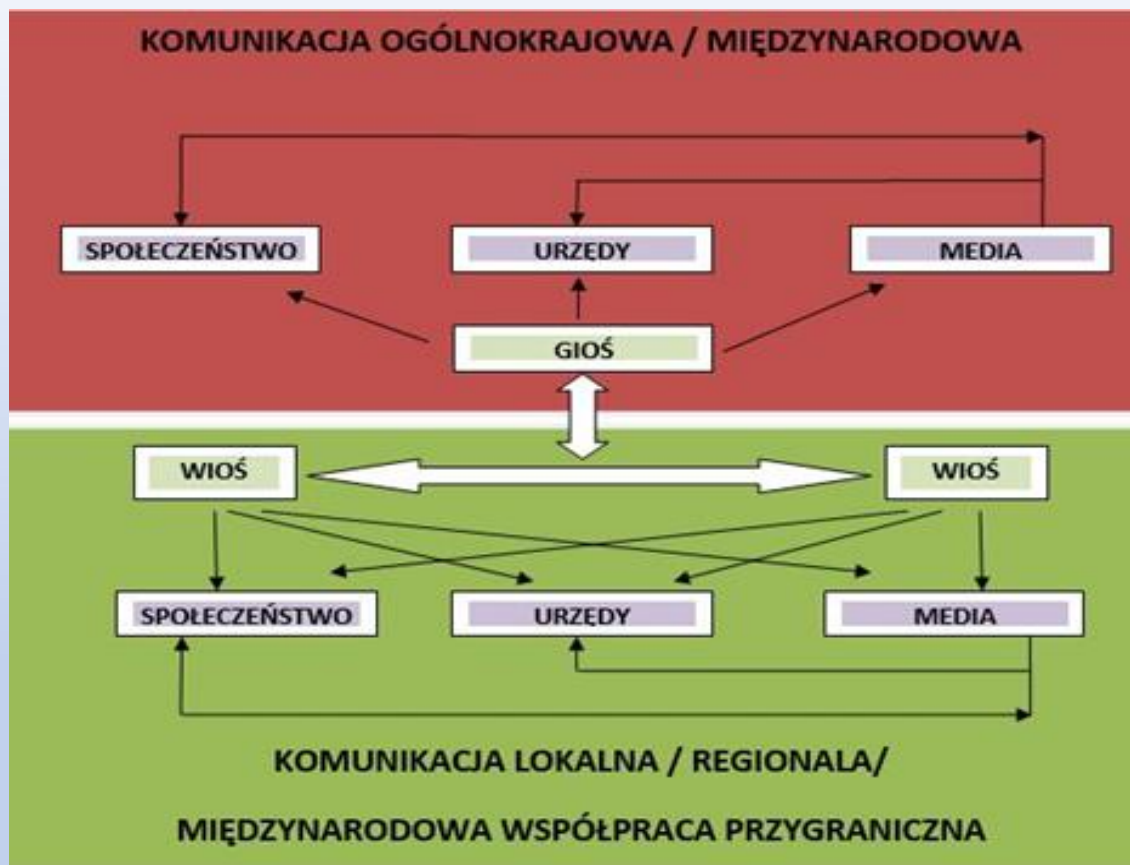
Grupy docelowe

- ***społeczeństwo*** - lokalne społeczności, nauka, organizacje społeczne, organizacje międzynarodowe
- ***przedsiębiorcy***
- ***organy administracji publicznej***
- **media** - prasa, radio, telewizja, internet
- **pracownicy Inspekcji Ochrony Środowiska**



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Przepływ informacji





Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Grupa docelowa – pracownicy IOŚ

- **skuteczna komunikacja wewnętrzna** - podstawa **efektywnej komunikacji zewnętrznej**.
- niezbędny warunek do efektywnego komunikowania się IOŚ z zewnętrznymi grupami docelowymi, a w efekcie do **budowania pozytywnego wizerunku Inspekcji i społecznego zaufania** do jej działań.
- **dobra komunikacja wewnętrzna** prowadzi do tego, że wszyscy pracownicy są dobrze zorientowani w zakresie działań IOŚ, posiadają aktualną wiedzę merytoryczną i mogą, jako wizytówka urzędu, być **rzetelnym źródłem informacji dla członków społeczności** lokalnych lub przedstawicieli innych urzędów



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Harmonogram wprowadzenia strategii

- Przekazanie do realizacji do wszystkich WIOŚ – 1 miesiąc
- Wyznaczenie rzeczników – 1 miesiąc
- Zapoznanie pracowników z dokumentem – 1 miesiąc
- Utworzenie list dziennikarzy – 3 miesiące
- Szkolenia z zakresu komunikacji – 6 miesięcy
- Uporządkowanie stron www – 1 rok
- Stosowanie e-PUAP – 1 rok



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Harmonogram wprowadzenia strategii – c.d.

- Badanie satysfakcji odbiorców informacji i odwiedzających strony internetowe – 1 rok
- Przekazanie do GIOŚ przez wszystkich WIOŚ informacji o wdrożeniu Strategii i analizie satysfakcji odbiorców informacji – 16 miesięcy
- Podsumowanie dokonane przez GIOŚ na temat wdrożenia Strategii komunikacyjnej IOŚ – 24 miesiące



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Ankieta Poziomu Satysfakcji Klienta

Wypełniający Ankietę:	
Jak ocenia Pan(i) współpracę z Inspekcją Ochrony Środowiska?	☐ Bardzo dobra ☐ Dobra ☐ Dostateczna ☐ Zła
Oceń pracowników IOŚ: (1 - bardzo źle, 5 - bardzo dobrze)	☐ Poziom wiedzy (kompetencje) •1 •2 •3 •4 •5
	☐ Kultura osobista •1 •2 •3 •4 •5
	☐ Życzliwość •1 •2 •3 •4 •5
Jak ocenia Pan(i) czas reakcji na złożony wniosek lub zapytanie?	☐ bez zbędnej zwłoki ☐ trzeba się przypominać ☐ nie ma uwag
Jak ocenia Pan(i) dostępność informacji z zakresu ochrony środowiska na stronach IOŚ?	☐ Bardzo wysoka ☐ wysoka ☐ średnia ☐ niska
Jak ocenia Pan(i) wymienione formy udzielania informacji o środowisku przez IOŚ?: (1 - bardzo źle, 5 - bardzo dobrze)	☐ telefon •1 •2 •3 •4 •5
	☐ e-mail •1 •2 •3 •4 •5
	☐ strona internetowa •1 •2 •3 •4 •5
	☐ pisemnie •1 •2 •3 •4 •5
Jakie zmiany, według Pana(i), mogą przyczynić się do podwyższenia jakości usług świadczonych przez IOŚ?:	





Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Dokumenty referencyjne (pomocnicze)

- Zasady komunikowania się z odbiorcami informacji
- Przygotowanie do konferencji prasowej
- Sposób postępowania pracowników IOŚ, gdy zadzwoni dziennikarz
- Jak odpowiadać na pytania dziennikarzy, aby przekazywane komunikaty skutecznie docierały do odbiorców



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Dokumenty referencyjne c.d.

- Komunikacja wewnętrzna
- Niezbędne zasady w celu zapewnienia właściwej komunikacji
- Udostępnianie informacji publicznej na wniosek
- Udostępnianie informacji o środowisku na wniosek, w tym protokoły z kontroli



Główny Inspektorat Ochrony Środowiska



Dziękuję za uwagę



Olga Łukasiewicz

o.lukasiewicz@gios.gov.pl